向一个或多个座席发送信息

使用聊天功能可以将信息发送给您当前正在监听的小组中的某些座席或所有座席。

步骤 1 单击 “接收者”。

将出现 “选择座席” 窗口。

步骤 2 要选择接收信息的座席，请在左窗格中选择座席人员名字，然后单击 “接收者”。

座席人员名字从左窗格移动到右窗格。

要向您当前正在监听的小组中的所有座席发送信息，请选择 “所有座席”。要从接收者列表中删除某个座席，请在右窗格中选择该座席人员的名字，然后按 “删除” 键。

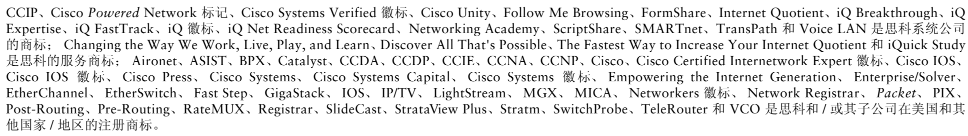
步骤 3 当信息的所有接收者都列在右窗格中时，请单击 “确定”。

步骤 4 在文本输入窗格中输入信息。

步骤 5 单击 “发送”。

公司总部
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
http://www.cisco.com
电话：408 526-4000
800 553-NETS (6387)
传真：408 526-4100





OL-4183-01
DOC-OL4183=



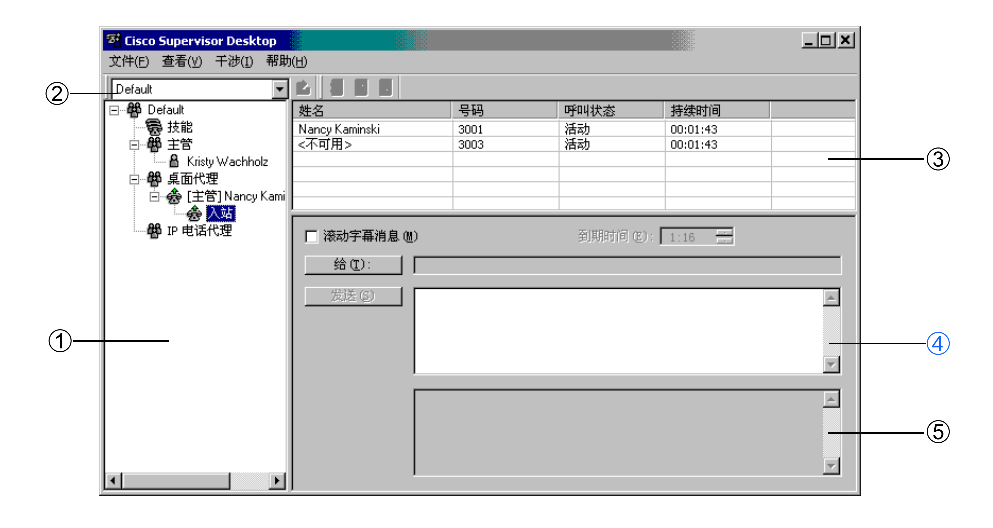
标准版



Cisco Supervisor Desktop 快速参考指南



1 Supervisor Desktop 窗口



1 组视图窗格 - 显示选定小组的技能、主管和已登录的座席。
2 组选择列表 - 可以使用此下拉列表来选择要查看的小组。 Supervisor Desktop 用于对您从此列表中选择的小组执行所有任务 （注销座席、发送信息等）。
3 数据视图窗格 - 用来显示技能组统计信息、座席统计信息或呼叫信息，所显示的信息取决于在组视图窗格中选择的选项。
4 文本输入窗格 - 可在此文本字段中键入聊天信息或滚动字幕信息。
5 聊天日志窗格 - 用来显示此会话中聊天信息的日志。

2 工具栏

按钮	名称	快捷方式	说明
	刷新	Ctrl-F	更新 “数据视图” 窗格中的信息。
	注销	Ctrl-L	将选定的座席从集成联络分配 (ICD) 服务器中注销。
	就绪	Ctrl-E	将选定的座席置于 “就绪” 状态 （可以接收转接过来的呼叫）。
	未就绪	Ctrl-N	将选定的座席置于 “未就绪” 状态 （不能接收转接过来的呼叫）。

3 菜单

菜单	可用选项
文件	• 更改密码。您可以更改 Supervisor Desktop 的密码。 • 退出。关闭 Supervisor Desktop。
视图	• 用户 ID。在 “组视图” 窗格中显示 / 隐藏座席的用户 ID。 • 分机在 “组视图” 窗格中显示 / 隐藏座席的分机。 • 用户 ID 和分机。在 “组视图” 窗格中显示 / 隐藏座席的用户 ID 和分机。
帮助	• 内容。访问联机帮助。 • 关于 Supervisor。显示版本和版权信息。

4 常见任务

发送滚动字幕信息

使用滚动字幕信息功能可以将公告发送给您当前正在监听的小组中的所有座席。座席的 Call/Chat 窗口会自动最大化以显示信息。

步骤 1 选中 “滚动字幕信息” 复选框。

步骤 2 在 “到期时间” 字段中，输入信息过期的时间。

信息运行的默认时间长度是 30 分钟。

步骤 3 在文本输入窗格中输入信息。

步骤 4 单击 “发送”。

排序 “数据视图” 窗格中的数据

单击列标题，即可以升序或降序排序 “数据视图” 窗格中的列。列名称右边的三角符号表示数据排序的方式：

▲ 升序

▼ 降序